



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“El estrés laboral en los trabajadores administrativos de empresas públicas y privadas de Latinoamérica en los últimos 10 años”. Una revisión de literatura científica.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Cynthia Melissa Montenegro Caceda

Asesor:

Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

Lima - Perú

2019



DEDICATORIA

Dedico este trabajo primero a Dios por haberme brindado toda su sabiduría, paciencia y entendimiento poder concluir este desafío académico con éxito.

A mi esposo Saúl, mis padres Nora y Teodoro que son los principales autores de mi motivación y que siempre me brindaron su apoyo moral y económico para salir adelante en esta complicada vida.

Autor: Montenegro Caceda Cynthia Melissa



AGRADECIMIENTO

A mi esposo Saúl por su capacidad de comprensión por brindarme el tiempo necesario en estos 3 años de estudio y por sus valiosos consejos que aportaron a mi carrera profesional.

También agradezco a mis padres Nora y Teodoro quienes me brindaron su apoyo durante todo el tiempo que estuve estudiando, y por haberme inculcado siempre buenos valores y principios que me han permitido crecer y formarme como persona y como profesional.

Y agradecimiento especial a nuestro asesor el Dr. Acevedo Carrillo Mauricio, quien desde un principio mostro su disposición para ayudarnos y guiarnos en el camino de este trabajo, gracias por su paciencia, su tiempo y sus enseñanzas.

Autores: Montenegro Caceda Cynthia Melissa



Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	21
CAPÍTULO III. RESULTADOS	24
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	44



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Detalle de lista de búsqueda de información sobre el tema de investigación -----	19
Tabla 2 Análisis PICOC en la metodología de revisión sistemática de literatura científica	20
Tabla 3 Detalles de las fuentes de Información -----	27
Tabla 4 Publicación por año de las fuentes -----	30
Tabla 5 Publicación por países de las fuentes-----	31
Tabla 6 Institucion de los estudios realizados internacionales-----	32
Tabla 7 Institucion de los estudios realizados nacionales -----	33
Tabla 8 Metodo de estudio de las fuentes -----	34
Tabla 9 Declaración de estudios encontrados -----	35



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fuentes de información.....	25
Figura 2 Tipo de documento de las fuentes.....	26
Figura 3 Flujograma de los fuentes	26
Figura 4 Publicacion por año de las fuentes.....	30
Figura 5 Publicacion por paises de las fuentes.....	35
Figura 6 Institucion de los estudios realizados internacionales	35
Figura 7 Institucion de los estudios realizados nacionales	35
Figura 8 Metodo de estudio de las fuentes.....	35
Figura 9 Declaración de estudios encontrados.....	35



RESUMEN

El estudio del estrés laboral es de gran interés por los efectos negativos que genera en la salud de las personas y que impacta en las organizaciones. Su magnitud se ha incrementado debido a que el trabajo en la última década ha dado un giro radical, ahora se requiere de un esfuerzo mental, si a eso se le adiciona la competitividad en el mercado laboral provocan grandes retos para los trabajadores.

El **objetivo** de esta investigación es plantear estrategias para afrontar el estrés laboral en los trabajadores administrativos de empresas de Latinoamérica en los últimos 10 años.

En relación a nuestro objetivo, elaboramos la pregunta ¿De qué manera se presenta el estrés laboral en los trabajadores administrativos de empresas públicas y privadas de Latinoamérica en los últimos 10 años?

Se está empleando el método de revisión sistemática de literatura científica.

Para esto se analizan 28 artículos aunque algunos coinciden en ciertos aspectos, por ejemplo, como una respuesta psico-fisiológica generada a partir de la percepción amenazante de un estímulo externo o a la tensión generada ante un factor de riesgo.

La búsqueda de esta investigación científica se precisó en los buscadores especializados Scielo (7), Redalyc (7), además de repositorios de universidades internacionales y nacionales (14).

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral, desempeño laboral, inteligencia emocional, salud ocupacional y riesgos psicosociales.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.



REFERENCIAS

- Anderson, P., & Pulich, M. (2001). Managing workplace stress in a dynamic environment. *Health CareManager*, Vol. 19, No. 3. *Estados Uni-dos, Lippincott Williams & Wilkins, Inc.*, 1-10.
- Anitei, Stoica, & Samsonescu. (2013). In *Particularities of personality traits and perceived stress at workplace. For the young workers in Romania* (p. 1011). Romania.
- Arias, W. (2012). "Estrés laboral y consumo de sustancias psicoactivas (spa) desde un enfoque de la salud ocupacional". *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social 2012, Volumen 1-Nº 1.*, 107-118.
- Bellagamba, G., Gionta, G., Senergue, J., Bèque, C., & Lehucher-Michel, M. P. (2015). In *Organizational factors impactinig job strain and mental quality of life in emergency and critical care units. International Journal of Occupational Medicine and Environm Health.* (pp. 357-367).
- Carrasco Diaz, S. (2008). In *Metodología de la investigación científica: pautas metodologicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* Edición 2. Editorial San Marcos.
- Castañeda, H., Colunga, C., Preciado, M., Aldrete, M., & Aranda, C. (2011). Estrés organizacional y factores psicosociales laborales asociados a salud mental en trabajadores de atención primaria. In H. Castañeda, C. Colunga, M. Preciado, M. Aldrete, & C. Aranda, *Estrés organizacional y factores psicosociales laborales asociados a salud mental en trabajadores de atención primaria.* (pp. 80-88). México: Waxapa – México. Año 3, Vol. 2, nº 5.
- Chiavenato, I. (2002). In *Gestión del Talento Humano. Primera Edición.* (p. 236). México: Editorial McGraw – Hill.
- Cuevas-Torres, M., & García-Ramos, T. (2012). In *Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. Trabajo Social, 16(19)* (pp. 1-22).
- Díaz, I., & Gaviria, K. (2013). "*Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto*". Tarapoto.
- Ferreira González, I., Urrutia, G., & Coello P., A. (2011). Systematic reviews and meta-analysis: Scientific rationale and interpretation. *Rev Esp Cardiol [Internet]*, 64-68-96. Retrieved from Systematic reviews and meta-analysis: Scientific rationale and interpretation. *Rev Esp Cardiol [Internet]*.

- García-Herrero, S., Mariscal, M., Gutiérrez, J., & RITZEL. (2013). In *Using Bayesian networks to analyze occupational stress caused by work demands: Preventing stress through social support*. (pp. 114-123). Accident Analysis and Prevention 57.
- García-Herrero, S., Mariscal, M., Gutiérrez, J., & Ritzel, D. (2013). In *Using Bayesian networks to analyze occupational stress caused by work demands: Preventing stress through social support*. (pp. 114-123). Accident Analysis and Prevention 57.
- García-Herrero, S., Mariscal, M., Gutiérrez, J., & Ritzel, D. (2013). In *Using Bayesian networks to analyze occupational stress caused by work demands: Preventing stress through social support*. Accident Analysis and Prevention, 57.
- González Llana, F. (2007). In *Instrumentos de orientación psicológica* (p. 424). Cuba: Editorial Ciencias Médicas.
- Green, S., PT Higgins, J., Alderson, P., Clarke, M., Mulrow, C. D., & Oxman, A. D. (2011). In *Parte 1: Revisiones Cochrane. Capítulo 1: Introducción*. Manual Cochrane 5.1.0.
- Higgins, J., & Green, S. (2011). The Cochrane Collaboration. *Cochrane Handbook for Systematic Reviews*.
- Laca, F., Mejía, J. C., & Gondra, J. M. (2006). Propuesta de un modelo para evaluar bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicología y Salud*, 87-93.
- Levi, L. (1998). In *Factores psicosociales, estrés y salud*. (pp. 3-34). Ginebra: Organización Internacional del Trabajo: Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo.
- Lu, D. M., Sun, N., Hong, S., Fan, Y. Y., Kong, F. (2015). In *Occupational stress and coping strategies among emergency department nurses of China*. (pp. 208-212). China: Archives of Psychiatric Nursing.
- Mamani, A., Obando, R., Uribe, A., & Vivanco, M. (2007). "Factores que desencadenan el Estrés y sus consecuencias en el Desempeño Laboral en emergencia". *Rev Per Obst Enf* 3(1), 2007. Retrieved from Mamani, A.; Obando, R.; Uribe, A. y Vivanco M. (2007) "Factores que desencadenan el Estrés y sus consecuencias en el Desempeño Laboral en emergencia". *Rev Per Obst Enf* 3(1), 2007: Mamani, A.; Obando, R.; Uribe, A. y Vivanco M. (2007) "Factores que desencadenan el Estrés y sus consecuencias en el Desempeño Laboral en emergencia". *Rev Per Obst Enf* 3(1), 2007
- Martínez Selva, J. M. (2004). In *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Madrid: Pearson Educación S.A.

- Mausner-Dorsch, H., & Eaton, W. W. (2000). Psychosocial work environment and depression: Epidemiologic288Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos...Gabel-Shemueli, R.; Peralta Rondan, V.; Paiva Lozano, R.A. y Aguirre Huarcaya, G. Assessment of the demand-control. *Estados Unidos, American Public Health Association*, 1765-1770.
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). In *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. (p. 50). Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Pasca, R., & Wagner, S. (2012). In *Occupational stress, mental health and satisfaction in the canadian multicultural workplace*. *Soc Indic Res*, 109(3).
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Tesis para obtener el grado de Licenciada en Psicología. Universidad Autónoma del Perú*.
- Rosat Aced, J., & Santiago, O. (2009). In *La mecánica del estrés y el directivo: nuevas formas de afrontar situaciones límite*. (pp. 54-58).
- Sánchez, M. (2009). *"El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en La empresa "Sualupell Curtiduría Suárez S.A." Tesis de grado. Universidad técnica de Ambato*.
- Stavroula Leka, B. A., Griffiths, A., & Cox, T. (2003). *"La organización del trabajo y el estrés"*.
- Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, J. (2003). Work organisation and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives. . *En World Health Organization (Ed.): Protecting workers*, 1-27.
- Suárez. (2013). "Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima". *Revista. PsiqueMag*, 2, 1 p. 33 -50., 33-50.
- Vargas, N. (2014). *El estrés laboral como factor influyente en el clima organizacional de los colaboradores del "grupo salinas", parroquia salinas - cantón Guaranda. Tesis de Licenciatura. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. . Ecuador*.